

《行政工作的第一本心理书》

图书基本信息

书名：《行政工作的第一本心理书》

13位ISBN编号：9787121203985

10位ISBN编号：7121203987

出版社：孙科柳、孔德斌 电子工业出版社 (2013-07出版)

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《行政工作的第一本心理书》

作者简介

孙科柳，北京华通咨询公司咨询师。先后在珠三角多家企业工作，担任过行政经理、生产厂长等职务，具有多年一线现场管理和人员管理经验。精于中基层人员的培训课程设计和培训实施等工作，对高绩效团队组建、领导和教练技巧、中基层人员的执行力提升以及企业学习与发展体系构建等有深入、独到的研究，善于解决团队发展以及业务过程中的实质性问题。

《行政工作的第一本心理书》

书籍目录

第1章放低姿态才能做好后勤服务/1 1. 行政部如同打杂小工，不受领导的重视/2 2. 其他部门的自我保护意识强，不配合行政工作/5 3. 行政工作的开展很被动，常常受到其他部门指责/8 4. 学会放下面子，为一般的基层员工做好服务工作/11 5. 常常因为其他部门做不好简单的对接工作而烦躁/13 6. 高层管理人员不太配合行政事务的协调过程/17 7. 领导总是在工作时间之外临时安排事情/19 8. 纠结于自己的工作权限，许多事不知道该不该做/23 第2章强化配角意识，辅佐领导工作/28 1. 必须站在领导角度考虑，感觉工作中没有自我/29 2. 事事需要汇报，自己难以获得领导的信任/31 3. 当员工违反规则时，希望领导给出具体的处理指示/34 4. 领导批准了某事，即使有纰漏也不方便过问/37 5. 帮助领导解决问题，总有拍马屁的嫌疑/41 6. 对领导的说话和做事方式不认同，只能阳奉阴违/44 7. 希望领导承担过错，不要让自己背黑锅/47 第3章发挥沟通艺术，协调内外关系/50 1. 领导的工作指令不明确，领悟起来很被动/51 2. 除非大领导参与，否则各部门并不重视行政指令/54 3. 常常因指令传达失真而造成工作失误/57 4. 客户曲解行政服务信息，希望获取更多实惠/60 5. 不敢与上司过多沟通，怕言多必失/64 6. 将问题或报表上交后，总是被领导疏于处理/68 7. 因上司对自己的频繁询问动摇了自己的工作信心/71 8. 希望把时间用在努力做事上，不希望浪费在沟通上/75 第4章规范工作过程中的行为秩序/79 1. 行政职责定位不清，无法做到有的放矢/80 2. 员工不承认行政人员的督导管理权限/82 3. 工作凭经验，没有形成标准化流程/85 4. 许多员工漠视业务以外的制度规范/89 5. 在处理违纪行为时，人情世故干扰不断/92 6. 行政工作琐碎，条理性差，计划经常被打乱/95 7. 行政会议难以高效开展，达不到预期效果/98 8. 在行政资源分配中，“关系户”喜欢占便宜/101 第5章做好过程监督，强化工作效率/105 1. 行政事务烦琐，难以及时了解员工心态/106 2. 领导轻视行政督导，出了问题又责骂/109 3. 员工不理解行政督导的本意，认为是在挑刺/112 4. 员工习惯于拖拖拉拉，行政监督难度大/116 5. 各部门依赖于现行流程和制度，不愿改善/119 6. 技术人员常常以行政人员不懂技术为由，从而不服从督导/122 7. 个别部门总是有意避开行政部门的监督/125 8. 个别员工面对监督，说一套做一套/129 9. 问题解决不彻底，时常处于救火状态/132 第6章培养敢于担责的职业精神/136 1. 面对部门间的沟通问题，被动地充当协调者/137 2. 在进行协调各部门的行政事务的过程中，经常相互指责/140 3. 传达指令后，能否执行则难以掌控/143 4. 不敢违背上司的意图，即使损害企业的利益/145 5. 行政工作很烦琐，经常不得不草草了事/147 6. 有些事做了，只有苦劳没有功劳/150 7. 因为他人的工作纰漏，不愿接受领导的批评/154 8. 外部门领导总是给自己安排一些职责之外的工作/157 第7章从点滴做起，塑造企业精神文明/160 1. 环境优化费时费力，很难有效开展/161 2. 文化建设就是贴标语，有形式无实质/164 3. 拒绝相互监督，没有形成透明的工作氛围/166 4. 员工素养差，企业软环境一团糟/169 5. 管理等同于处罚，员工关系紧张/172 6. 文体娱乐活动难以协调开展，员工凝聚力差/175 7. 员工在处理对外事务时，未能顾及企业形象/178 第8章强化规则意识，维护制度权威/182 1. 在制度的维护过程中，总是需要三令五申/183 2. 个别领导缺少制度意识，经常违反规则/186 3. 利益部门或员工总是对制度内容挑三拣四/189 4. 不敢严格执行制度，担心自己不近人情/193 5. 领导偶尔会发布一些与制度有悖的命令/196 6. 部分员工总是喜欢钻制度的漏洞/199 7. 个别制度维护起来很烦琐，老是做无用功/201 8. 部分人员违反制度被惩罚后，屡教不改/204 第9章灌输问题意识，做好细节预防/209 1. 员工总是安于现状，对周围发生的变化缺少关心/210 2. 领导不重视安全教育，自己做起来吃力不讨好/213 3. 事故发生的可能性微乎其微，没有人重视日常预防工作/216 4. 识别不了危险性小的苗头，在预防工作上总有遗漏/220 5. 当问题发生时，大家总是在纠责，而不去寻找问题本质/222 6. 各部门解决问题时，只考虑某一方面，很少系统考虑/225 参考书目/229

《行政工作的第一本心理书》

章节摘录

版权页：原中国对外经济贸易合作部部长龙永图在中国加入世贸组织谈判时曾选过一位秘书。当龙永图选该人当秘书时，全场哗然，因为这个人根本不适合当秘书。在众人眼中，秘书都是勤勤恳恳、少言少语的，讲话很少，做事谨慎，对领导体贴入微。但是龙永图选的秘书，做事完全不一样。他是一个大大咧咧的人，从来不会照顾人。每次龙永图和他出国，都是龙永图走到他房间里说，请你起来，到点了。对于日程安排，他有时甚至不如龙永图清楚，原本9点的活动，他却说9点半，经过核查，十有九次是他弄错了。龙永图说在加入世贸组织谈判最困难的时候，他选秘书的标准，竟然不是大家公认的勤勉、谨慎、体贴，而是经骂。这位秘书是个学者型的人物，他对很多事情不敏感，人家对他的批评他也不敏感，但是他是世贸专家，他对世贸问题简直像着迷一样，所以在龙永图脾气非常暴躁的情况下，在龙永图当时难以听到不同声音的情况下，这位经骂的秘书对龙永图来说就显得分外重要了。在企业行政指令的传达过程中，行政人员无法对相关对门做好疏导工作，以至于行政指令在传达过程中失真，最终导致工作无法完成的问题，主要表现在以下4个方面。1) 将指令传达给相关部门后，就认为任务完成了，不做任何解释。2) 对于相关部门人员的疑问解答模糊，或者没有耐心、认真解答。3) 在行政指令的执行过程中，不做任何跟踪。4) 在行政指令的执行过程出现错误后，一味抱怨相关部门执行不力，而不同他们协商分析问题出现的原因。

《行政工作的第一本心理书》

编辑推荐

《行政工作的第一本心理书》

精彩短评

1、看到这本书，我觉得我一年前犯了其中的绝大多数错误，真是糟糕透了！其实工作过去了，但我要反省的还有很多

《行政工作的第一本心理书》

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com